

Rapport 1. halvår 2011

1.halvår 2011 –

ein oversikt over saker hos pasient- og brukarombodet

ved Pasient- og brukarombod Anne Margrethe Ramstad Øvsthus
2011-07-04

Pasient- og brukarombodet i Sogn og Fjordane presenterar nokre resultat for første halvår 2011. Fullstendig oppsummering skjer i årsmeldinga, men nokre viktige moment har eg valt å fokusere på etter eit halvt år.

Tal saker

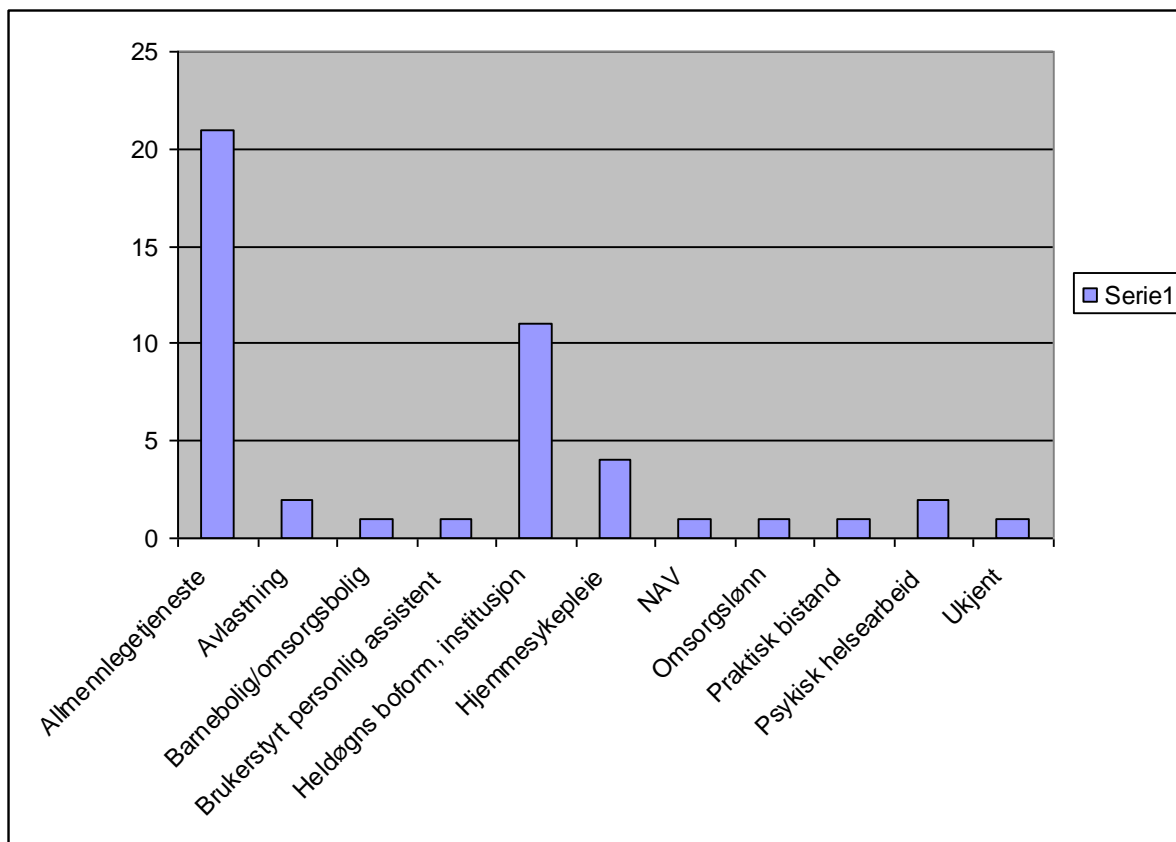
	2007	2008	2009	2010	Første halvår 2011	Heilårs verknad 2011?
Alle nye saker	230	220	224	228	149	298
Spesialisthelsetenesta	176	180	152	185	91	182
Kommunehelsetenesta	54	40	72	43	46	92
Ukjent					12	

Tabell 1: Oversikt over tal saker

Tal saker hos pasient- og brukarombodet har auka i 2011. Heile auken i saker finn ein i den kommunale helse- og sosialtenesta. Spesialisthelsetenesta er meir stabil og vil kunne komme ut om lag som tidlegare. Pr. første halvår 2011 er tal saker som gjeld den kommunale helse- og sosialtenesta høgare enn for heile 2010.

Pasient- og brukarombodet har første halvår sendt ut informasjon om ombodsordninga til legesenter/legekontor og sjukeheimar. Fleire kommunar har også lagt ut informasjon om pasientrettar og kvar ein kan vende seg for å få hjelp. Auka informasjonsarbeid har kanskje vore medverkande til noko av den auken ein ser.

Kva er den vanlegaste klagegrunnen når det gjeld kommunehelsetenesta?



Fordeling av saker i kommunehelsetenesta

Som oversikta viser er det allmennlegetenesta i kommunane som har flest saker.

Deretter er det heildøgns boform/institusjon (m.a. sjukeheim) og heimesjukepleien som har dei fleste saker. Det er mindre utslag på andre tenester, men ofte har klagene fleire element i same sak.

Mange har høg terskel for å ta kontakt med pasient- og brukarombodet og er engstelege for å vise misnøye med det tilbodet kommunen gjev. Fleire gjev uttrykk for at dei er redde for at reaksjonar vil gå ut over pasient/brukar dersom ein klagar på tenester/manglande tenester. Sogn og Fjordane har mange små lokalsamfunn der alle kjenner alle. Då føler mange at det er vanskeleg å ta opp forhold som ein er misfornøgd eller kritisk til og der ein er avhengig av å få tenester i framtida. Eit slikt døme kan vere at ein har nære pårørande i sjukeheim og ein opplever at tenestene som blir gitt, er

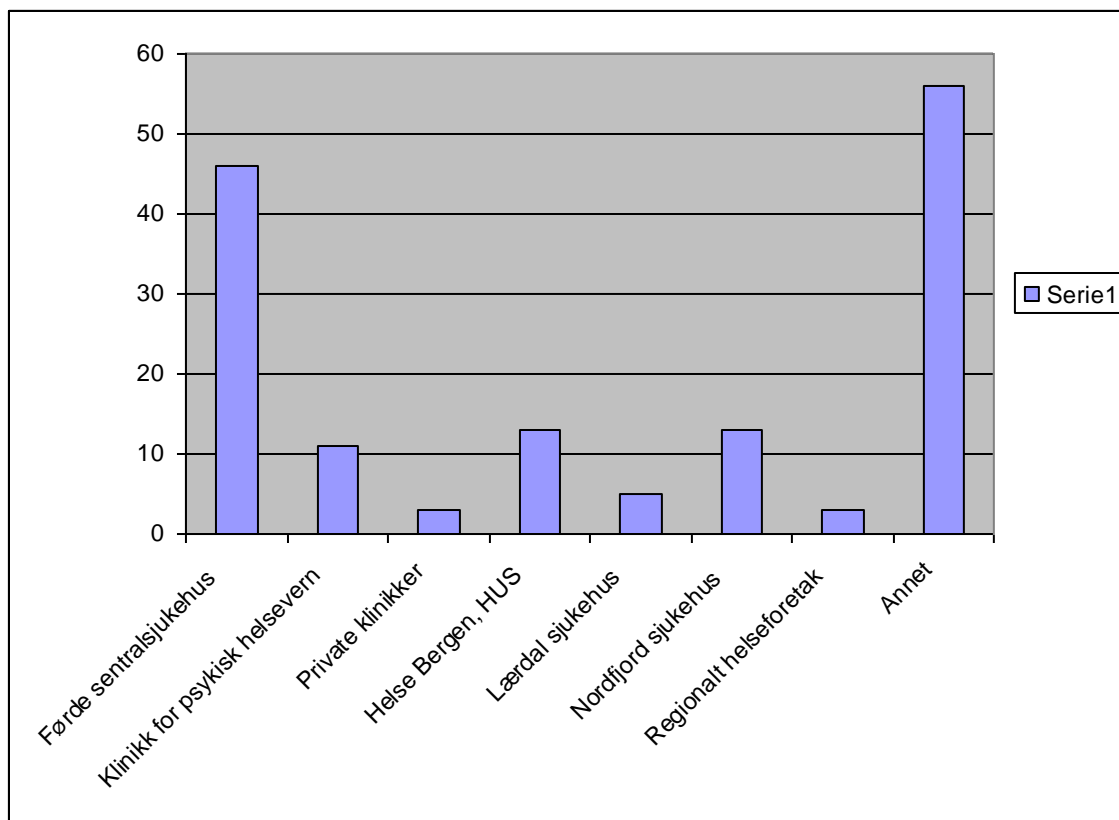
mangelfulle. Fleire ringjer ombodet også for å kunne få snakke ut om egne kjensler i slike situasjonar. Dei spør ofte om kva som er mogeleg å gjere.

Pasient- og brukarombodet minner om ny forskrift som kom 1. januar 2011 om Garanti for ei verdig eldreomsorg. I tillegg er det vedteke ny kommunal helse- og sosiallov (i samband med samhandlingsreforma) som skal tre i kraft 1. januar 2012. Både pasientrettar og krav til ei verdig eldreomsorg har fått større plass. Det betyr at den enkelte brukar av tenestene skal ha større påverknad på eigen livssituasjon og kvardag. Dei pårørande til eldre, enten dei er i sjukeheim eller er mottakar av andre kommunale tenester, er ein viktig ressurs. For å yte gode helse- og sosialtenester er det viktig for kommune og helsepersonell å ha godt samarbeid og god dialog med pårørande. Gjennom samarbeid kan ein få meir fornøgde brukarar og ein kan på ein betre måte sikre robuste og kvalitetsmessig gode helse- og sosialtenester.

Eit anna forhold pasient- og brukarombodet har sett i fleire saker er manglande rutinar og lang sakshandsamingstid innan kommunal helse- og sosialteneste. Ombodet har hatt fleire saker der pårørande til funksjonshemma er i ferd med å gje opp i møte med kommunal sakshandsaming. Siste utveg for mange er t.d. å ta kontakt med pasient- og brukarombodet for å få hjelp. Ein minner om at kommunane har opplysnings- og informasjonsplikt for dei som søker tenester og skal kunne rettleie den enkelte slik at ein skal få dei tenester ein har krav på. I staden opplever nok mange at dei må sloss for å få rettmessige tenester.

Fylkesmannen er klageinstans når det gjeld kommunal forvaltning. Pasient- og brukarombodet vil oppmode brukarar til å nytte retten til å klage, avgjerd hos fylkesmannen kan både gje læring og vere eit korrektiv i saker som gjeld helse- og sosialtenester.

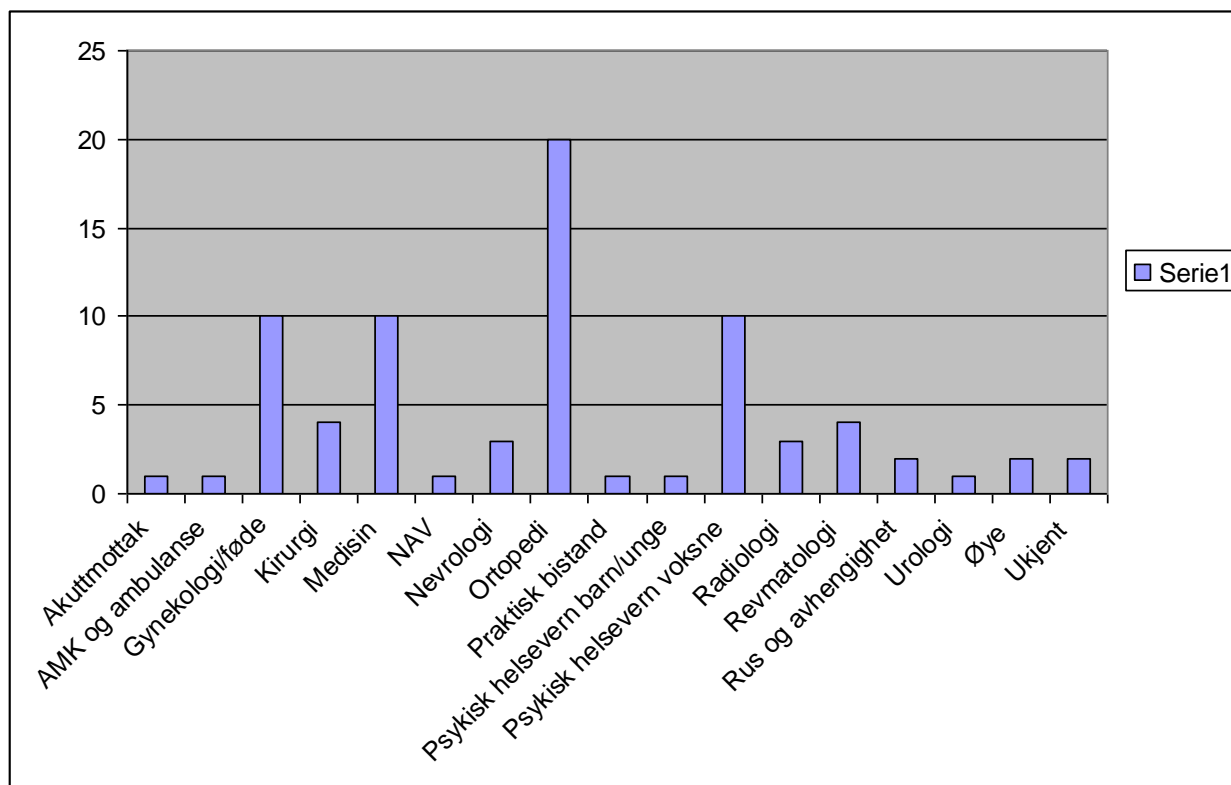
Fordeling av saker innan spesialisthelsetenesta



Fordeling av saker i høve institusjon første halvår 2011

Det er flest saker som gjeld Førde sentralsjukehus. Det er også der det er flest pasientar. Så langt i år har det vore 46 saker og dersom trenden held fram vil ein komme ut om lag som i 2010. Helse Bergen (Haukeland universitetssjukehus) har ein auke i forhold til i fjor. I heile 2010 var det 10 saker medan det hittil i år er 13 saker som gjeld Haukeland. Nordfjord sjukehus hadde i fjor 5 saker, medan første halvår 2011 viser at det har vore 13 saker. Lærdal har færre saker enn i 2010 så langt og for psykisk helsevern er tala om lag som i fjor.

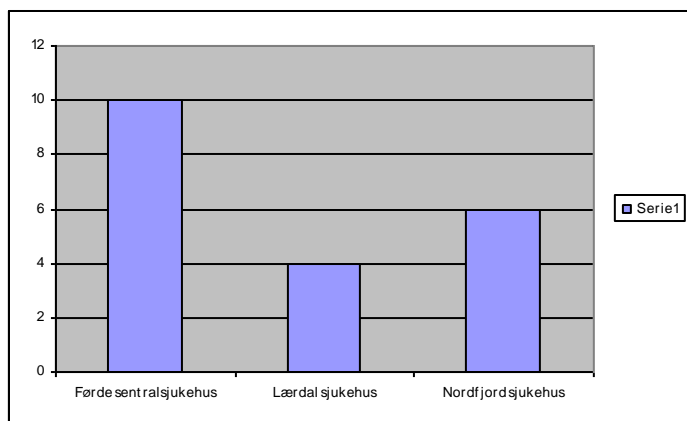
Fordeling av saker på avdeling



Fordeling av saker på avdeling

Den avdelinga som har flest klager er ortopedisk avdeling. Dette samsvarar med resultat frå omboda elles i landet og saker hos Norsk pasientskadeerstatning. I tillegg er det gyn/føde avdeling, medisinsk avdeling og psykisk helsevern som har hatt flest saker første halvår 2011.

Ortopediske saker fordelt på sjukehus i Helse Førde

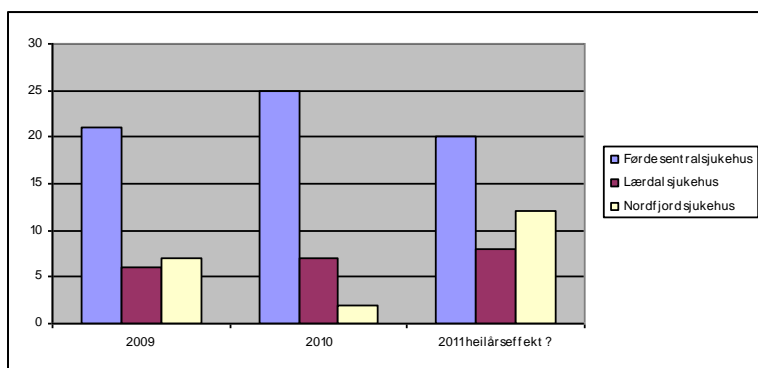


Ortopediske saker fordelt på sjukehus første halvår 2011

Første halvår 2011 viser at det har vore 20 saker som gjeld ortopedisk avdeling. Denne avdelinga har i alle år hatt dei fleste klagene samanlikna med andre avdelingar.

Fordeling av saker hittil i 2011 viser at det har vore 10 saker som gjeld FSS, 4 saker gjeld Lærdal og 6 saker gjeld Nordfjord.

Ein har også sett på fordeling av saker dei siste åra og har fått følgjande tabell om ein legg til grunn at halvårsresultat 2011 vil gje tilsvarende heilårseffekt.



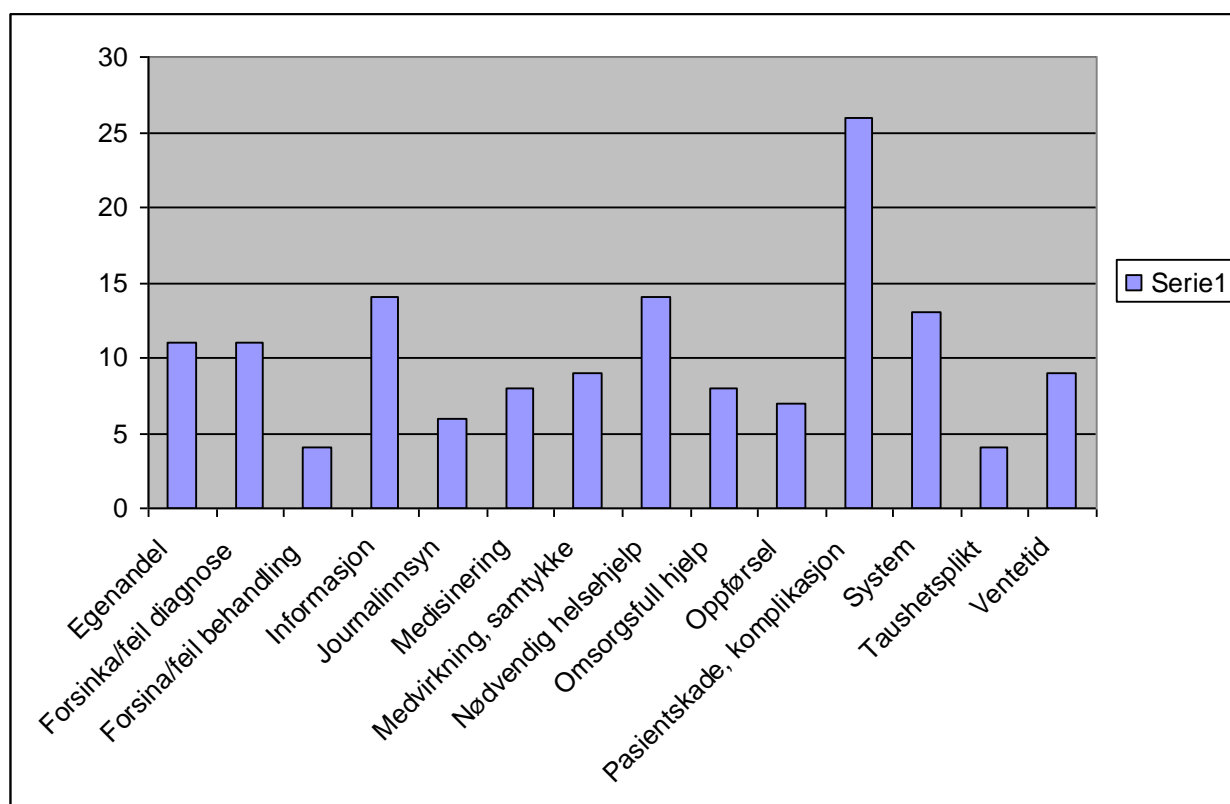
Ortopediske saker fordelt på sjukehus 2009, 2010 og heilårseffekt av første halvår 2011.

Av den grafiske framstillinga kan vi sjå at Førde sentralsjukehus ligg an til eit 2009 nivå og vil kunne ha ein reduksjon i tal saker frå 2010 til 2011. Lærdal sjukehus ligg nokolunde stabilt medan Nordfjord sjukehus har ein forholdsvis sterk auke i tal saker hos

ombodet. For heile 2010 var det 2 registrerte saker som gjaldt ortopedi Nordfjord, medan det første halvår 2011 har vore 6 saker, noko som kan gje ein heilårseffekt på 12 saker om trenden held fram.

Det kan vere vanskeleg å trekke konklusjonar ut av dei tala som kjem fram. Ein treng også heile 2011 for å vurdere tenesta. Det er likevel vist kva trend ein har så langt i 2011.

Kva tema handlar sakene om?



Tema for saken som har vore til handsaming hos pasient- og brukarombodet

Det er flest saker som handlar om pasientskade og/eller komplikasjon i samband med medisinsk behandling. Utover det fordeler sakene seg nokolunde jamt. Informasjon og oppførsel er framleis aktuelle tema som har stort forbetningspotensiale.